

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Д.Т. Бікулов
Т.В. Довгополова
О.М. Олійник
С.В. Маркова
О.О. Головань
Є.В. Макажан

ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ В МЕНЕДЖМЕНТІ

**Методичні рекомендації до лабораторних робіт
для здобувачів ступеня вищої освіти магістр
спеціальності «Менеджмент»
галузі знань Управління та адміністрування**

Затверджено
вченою радою ЗНУ
Протокол №____ від ____

**Запоріжжя
2025**

УДК: 005 (075.8)
М502

Бікулов Д. Т., Довгополова Т. В., Олійник О. М., Маркова С. В., Головань О. О. Маказан Є. В. Інформаційно-аналітичне забезпечення в менеджменті: методичні рекомендації до лабораторних робіт для здобувачів ступеня вищої освіти магістр спеціальності «Менеджмент» галузі знань Управління та адміністрування. Запоріжжя : Запорізький національний університет, 2025. 42 с.

У виданні відповідно до силабуса подано зміст лабораторних робіт з дисципліни «Інформаційно-аналітичне забезпечення в менеджменті». Наведено загальні методичні вказівки, визначено порядок виконання лабораторних робіт, наведено умови завдань для студентів та перелік контрольних запитань.

Подані методичні рекомендації спрямовані на формування у здобувачів освіти практичних умінь і навичок щодо збору, обробки, аналізу та інтерпретації управлінської інформації із застосуванням сучасних інформаційних технологій. Виконання лабораторних робіт забезпечує засвоєння методів інформаційно-аналітичного опрацювання даних, необхідних для прийняття ефективних управлінських рішень у діяльності підприємств і організацій.

Навчально-методичне видання рекомендовано для здобувачів ступеня вищої освіти магістр денної та заочної форм здобуття освіти спеціальності «Менеджмент» галузі знань Управління та адміністрування.

Рецензент

К. В. Петрова, кандидат наук з державного управління, доцент кафедри бізнес-адміністрування і менеджменту зовнішньоекономічної діяльності

Відповідальний за випуск

Д. Т. Бікулов, доктор наук з державного управління, завідувач кафедри бізнес-адміністрування і менеджменту зовнішньоекономічної діяльності

ЗМІСТ

ВСТУП	4
Лабораторна робота №1. Основні поняття і категорії інформаційного забезпечення в менеджменті	6
Лабораторна робота 2. Поняття про економічну інформацію.....	10
Лабораторна робота 3. Автоматизовані системи управління виробництвом.....	15
Лабораторна робота 4. Автоматизація управлінських процесів	20
Лабораторна робота 5. Електронні гроші, блокчейн та крипто валюти	25
Лабораторна робота 6. Інформаційне забезпечення маркетингу.....	28
Лабораторна робота 7. Штучний інтелект в інформаційному забезпеченні менеджменту	33
ВИКОРИСТАНА ЛІТЕРАТУРА	38
РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА	39
ДОДАТОК.....	41

ВСТУП

Курс «Інформаційно-аналітичне забезпечення в менеджменті» є важливою складовою професійної підготовки здобувачів ступеня вищої освіти **магістр** спеціальності «Менеджмент». Дисципліна спрямована на формування у майбутніх фахівців сучасного мислення в галузі збору, обробки, аналізу та використання управлінської інформації для прийняття ефективних управлінських рішень.

Метою вивчення дисципліни є набуття теоретичних знань і практичних навичок щодо створення, організації та використання інформаційно-аналітичних систем у менеджменті, забезпечення керівників достовірною, своєчасною та релевантною інформацією, необхідною для планування, контролю та прогнозування діяльності підприємства.

Завдання навчальної дисципліни «Інформаційно-аналітичне забезпечення в менеджменті»:

- ознайомлення з теоретичними засадами інформаційно-аналітичної діяльності в системі управління підприємством;
- вивчення структури та функцій інформаційно-аналітичних систем у менеджменті;
- формування навичок збору, обробки й аналізу управлінської інформації із застосуванням сучасних інформаційних технологій;
- освоєння методів оцінювання ефективності інформаційно-аналітичного забезпечення управління;
- розвиток здатності приймати управлінські рішення на основі аналітичних даних.

У результаті вивчення дисципліни здобувач освіти повинен **знати**:

- сутність, роль та структуру інформаційно-аналітичного забезпечення менеджменту;
- основи інформаційних потоків та документообігу в системі управління підприємством;
- сучасні інформаційні системи та технології підтримки управлінських рішень;
- методи економічного, статистичного та аналітичного опрацювання інформації.

У результаті вивчення дисципліни студент-магістр повинен навчитись:

- збирати, систематизувати та аналізувати інформацію для прийняття управлінських рішень;
- застосовувати методи кількісного та якісного аналізу у процесі оцінювання діяльності підприємства;
- працювати з аналітичними таблицями та звітами в середовищі MS Excel та інших програмних продуктах;
- розробляти рекомендації щодо удосконалення інформаційно-аналітичної системи підприємства.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми, здобувачі освіти повинні досягти таких компетентностей:

- здатність проведення досліджень на відповідному рівні;
- навички використання інформаційних та комунікаційних технологій;
- здатність розробляти проекти, управляти ними, виявляти ініціативу та підприємливість;
- здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію.

Особливу увагу у вивченні курсу приділено самостійній роботі студентів, яка передбачає практичне опрацювання інформаційних потоків, виконання лабораторних завдань у програмному середовищі MS Excel, аналіз даних та підготовку управлінських висновків. Самостійна робота сприяє поглибленню знань, формуванню практичних умінь і розвитку аналітичного мислення.

У процесі виконання лабораторних робіт здобувачі освіти оволодівають сучасними методами аналітичної діяльності, вчать використовувати інформаційні ресурси для підтримки управлінських процесів, що забезпечує високий рівень професійної підготовки магістрів у сфері менеджменту.

Навчально-методичне видання розроблене з метою надання організаційно-методичної підтримки здобувачам освіти у виконанні лабораторних робіт і забезпечення ефективного засвоєння програмного матеріалу з дисципліни **«Інформаційно-аналітичне забезпечення в менеджменті»**.

Лабораторна робота №1

Тема 1. Основні поняття і категорії інформаційного забезпечення в менеджменті

Мета роботи: набути знань і практичних навичок щодо визначення сутності, ролі та структури інформаційного забезпечення в системі менеджменту підприємства, а також уміти аналізувати джерела управлінської інформації та способи її обробки.

Завдання лабораторної роботи

На прикладі конкретного підприємства провести дослідження.

Завдання:

- дослідити інформаційне забезпечення управління;
- визначити внутрішні та зовнішні джерела управлінської інформації;
- описати схему руху інформаційних потоків;
- порівняти традиційні та цифрові способи зберігання даних;
- проаналізувати можливості використання державних реєстрів України у діяльності підприємства.

Загальні методичні рекомендації

Крок 1. Вибір підприємства для дослідження

1. Студент обирає будь-яке підприємство з відкритими даними.

2. Коротко описати підприємство (2–3 речення):

- галузь діяльності;
- форма власності;
- кількість працівників;
- основна мета діяльності.

Крок 2. Дослідження інформаційного забезпечення управління

1. З'ясувати, які інформаційні системи використовуються на підприємстві (наприклад: бухгалтерська програма, CRM, ERP, документообіг тощо).

2. Визначити, яку роль інформаційне забезпечення відіграє у менеджменті підприємства:

- для прийняття рішень;
- для контролю діяльності;
- для планування та аналізу результатів.

3. Описати ці процеси у вигляді короткого аналітичного абзацу.

Крок 3. Визначення внутрішніх і зовнішніх джерел управлінської інформації.

1. Розділити джерела на внутрішні та зовнішні.

2. Для кожного типу навести приклади.

3. Таблицю виконати у MS Word або Excel.

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data:

	А	В	С	Д	Е
1	Тип джерела	Приклади	Характеристика		
2	Внутрішні	бухгалтерські звіти	створюються всередині підприємства		
3	Зовнішні	державні реєстри			
4					
5					

Рисунок 1.1 - Внутрішні і зовнішні джерела управлінської інформації

Крок 4. Побудова схеми руху інформаційних потоків

1. Скласти схему, на якій показати:

- хто створює інформацію (наприклад: бухгалтерія, відділ продажу, керівництво);
- як вона передається між підрозділами;
- куди потрапляє у кінцевому вигляді (керівнику, у базу даних, у звітність).

3. Схему можна виконати у Word (SmartArt), PowerPoint або Draw.io / Canva.

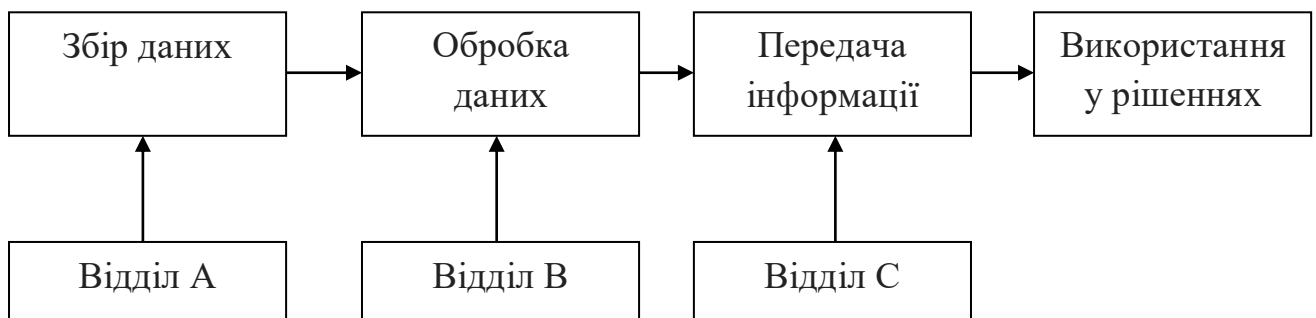


Рисунок 1.1 – Приклад руху інформаційних потоків

Біля схеми зробити коротке пояснення (5–6 речень) про логіку руху інформації.

Крок 5. Порівняння традиційних та цифрових способів зберігання даних

1. Створити таблицю порівняння у Word або Excel.

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data:

	A	B	C	D
1	Критерій	Традиційне зберігання (паперове)	Цифрове зберігання	
2	Доступність	Обмежена (фізично)	Миттєвий доступ через мережу	
3	Безпека	Можливість втрати документів	Захист паролем, резервні копії	
4	Вартість			
5	Зручність пошуку			
6	Екологічність			
7				
8				
9				

Рисунок 1.2 – Приклад таблиці порівняння традиційних та цифрових способів зберігання даних

Після таблиці написати короткий висновок (3–4 речення) про переваги цифрових технологій.

Крок 6. Аналіз використання державних реєстрів України у діяльності підприємства

1. Ознайомитись із прикладами державних реєстрів:

- ЄДР (Єдиний державний реєстр підприємств і організацій України);
- Реєстр платників ПДВ;
- Реєстр судових рішень;
- Реєстр публічних закупівель (Prozorro).

2. Визначити, як підприємство може використовувати ці реєстри - наприклад:

- перевірка контрагентів;
- аналіз партнерів;
- підтвердження ліцензій або дозволів.

3. Зробити таблицю та заповнити.

Назва реєстру	Мета використання	Приклад практичного застосування

Крок 7. Формування висновків

1. Узагальнити отримані результати:

- яку роль відіграє інформаційне забезпечення в менеджменті;
- які інформаційні системи є найважливішими для управління;

- як автоматизація підвищує ефективність підприємства.

2. Висновок оформити у вигляді 1 абзацу (5–7 речень).

Звіт про виконання лабораторної роботи

1. Оформіть документ Word або Google Docs.

2. Структура звіту:

- титульна сторінка (Додаток А);

- мета роботи;

- після завершення студент повинен надати:

- короткий опис підприємства, вибраного для дослідження;

- дослідження інформаційного забезпечення управління на підприємстві;

- таблиця внутрішніх і зовнішніх джерел управлінської інформації;

- схема руху інформаційних потоків із поясненням;

- таблиця порівняння традиційних і цифрових способів зберігання даних;

- таблиця використання державних реєстрів України у діяльності підприємства.

3. Висновки.

Контрольні питання

1. Що таке інформаційне забезпечення менеджменту?

2. Які основні елементи системи інформаційного забезпечення управління?

3. Які є види управлінської інформації?

4. У чому різниця між внутрішніми та зовнішніми джерелами інформації?

5. Що таке інформаційні потоки підприємства?

6. Як побудувати схему руху інформаційних потоків?

7. Які існують методи збирання, зберігання та передавання інформації?

8. У чому переваги цифрових способів зберігання даних порівняно з традиційними?

9. Які державні реєстри України можуть бути використані у діяльності підприємства?

10. Як забезпечити достовірність управлінської інформації?

11. Які вимоги висуваються до якості управлінської інформації?

12. Яке значення має інформаційне забезпечення для ефективного прийняття управлінських рішень?

Лабораторна робота №2

Тема 2. Поняття про економічну інформацію

Мета роботи: набути знань і практичних навичок щодо визначення сутності, видів та джерел економічної інформації в діяльності підприємства, а також уміти аналізувати інформаційні потоки та будувати схеми документообігу у традиційній і електронній формах.

Завдання лабораторної роботи

Обрати підприємство для проведення дослідження.

Завдання:

1. Визначити види інформації, що використовуються на обраному підприємстві (економічна, управлінська, бухгалтерська).
2. Побудувати спрощений баланс підприємства, визначивши основні статті активів і пасивів.
3. Розробити схему документообігу підприємства у двох варіантах:
 - традиційний (паперовий) документообіг;
 - електронний документообіг.
4. Ідентифікувати користувачів бухгалтерської та управлінської інформації (внутрішніх і зовнішніх).
5. Зробити висновки про значення інформаційного забезпечення у діяльності підприємства та роль системи документообігу в ефективному управлінні.

Загальні методичні рекомендації

Обрати підприємство для дослідження (наприклад: торговельне підприємство, виробництво взуття, кафе, салон краси, транспортна компанія тощо).

Усі наступні завдання виконуються, виходячи з особливостей обраного підприємства.

Завдання 1. Визначення видів інформації, що використовуються на підприємстві.

Крок 1. Теоретична підготовка.

Ознайомитися з основними видами інформації, які використовуються в менеджменті:

- економічна (фінансові показники, обсяги продажів, витрати, прибуток тощо);
- управлінська (дані для прийняття рішень, плани, звіти, показники ефективності);
- бухгалтерська (баланс, звіти про фінансові результати, облік основних засобів, запасів, дебіторів, кредиторів).

Крок 2. Визначення інформації на підприємстві

Для обраного підприємства виписати, які саме документи або дані належать до кожного виду інформації.

Таблиця 2.1 - Приклад таблиці

Вид інформації	Джерело / документ	Зміст інформації	Користувачі
Економічна			
Управлінська			
Бухгалтерська			

Завдання 2. Побудова спрощеного балансу підприємства

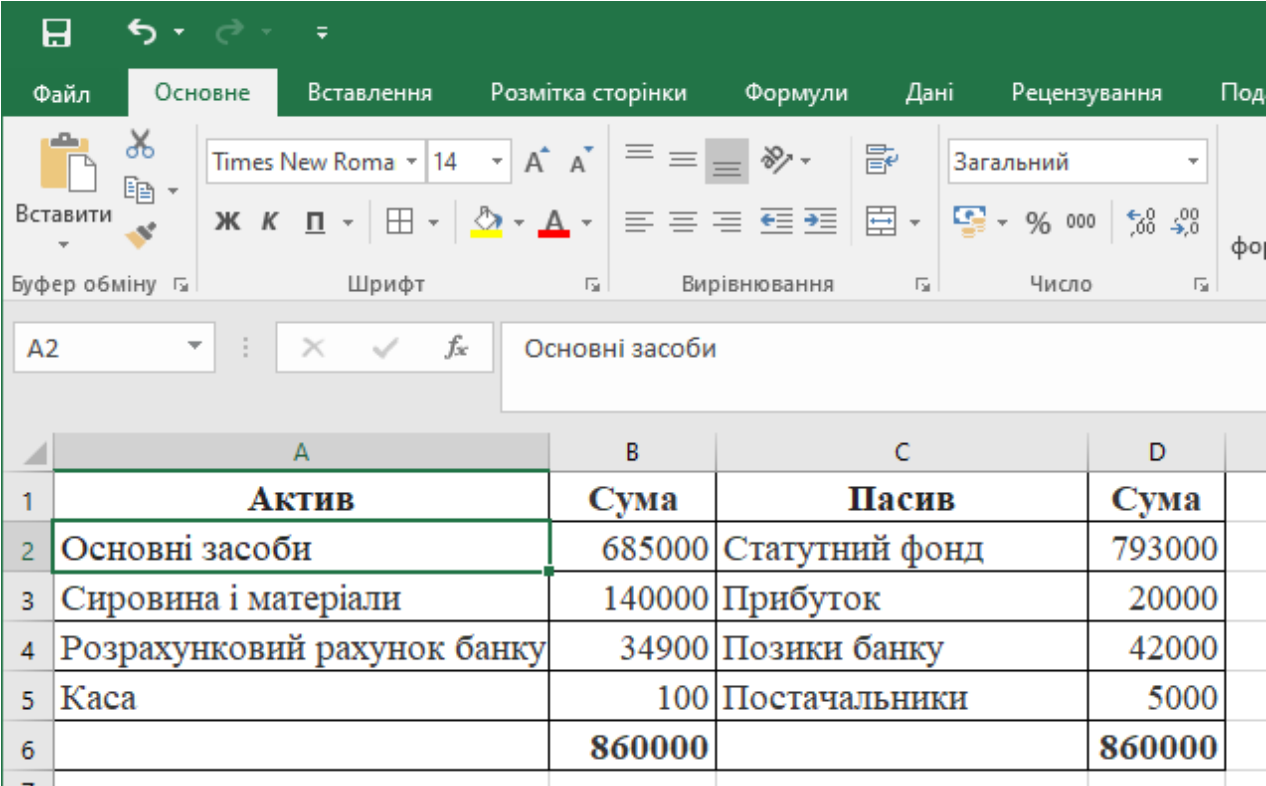
Крок 1. Ознайомлення з поняттям балансу

Згадати, що баланс - це двостороння таблиця, де ліва частина показує активи (майно) підприємства, а права - пасиви (джерела формування цього майна).

Крок 2. Створення структури балансу

У програмі MS Word або Excel створити таблицю, що містить дві колонки (Актив і Пасив).

У кожній колонці зазначити 5–7 основних статей.



	A	B	C	D
1	Актив	Сума	Пасив	Сума
2	Основні засоби	685000	Статутний фонд	793000
3	Сировина і матеріали	140000	Прибуток	20000
4	Розрахунковий рахунок банку	34900	Позики банку	42000
5	Каса	100	Постачальники	5000
6		860000		860000
7				

Рисунок 2.1 - Приклад спрощеного балансу

Крок 3. Аналіз балансу

Переконаватися, що підсумки активів і пасивів дорівнюють між собою.

Зробити короткий висновок: які ресурси має підприємство і за рахунок яких джерел вони сформовані.

Завдання 3. Розробка схеми документообігу

Крок 1. Визначення документів

Визначити, які документи циркулюють на підприємстві:

- накладні, акти, рахунки, платіжні доручення, заявки, звіти, накази, листування тощо.

Крок 2. Традиційний (паперовий) документообіг

У **MS Word** або **PowerPoint** створити схему, де стрілками показати рух документів між підрозділами:

Під кожним блоком зазначити, які документи там створюються або опрацьовуються.

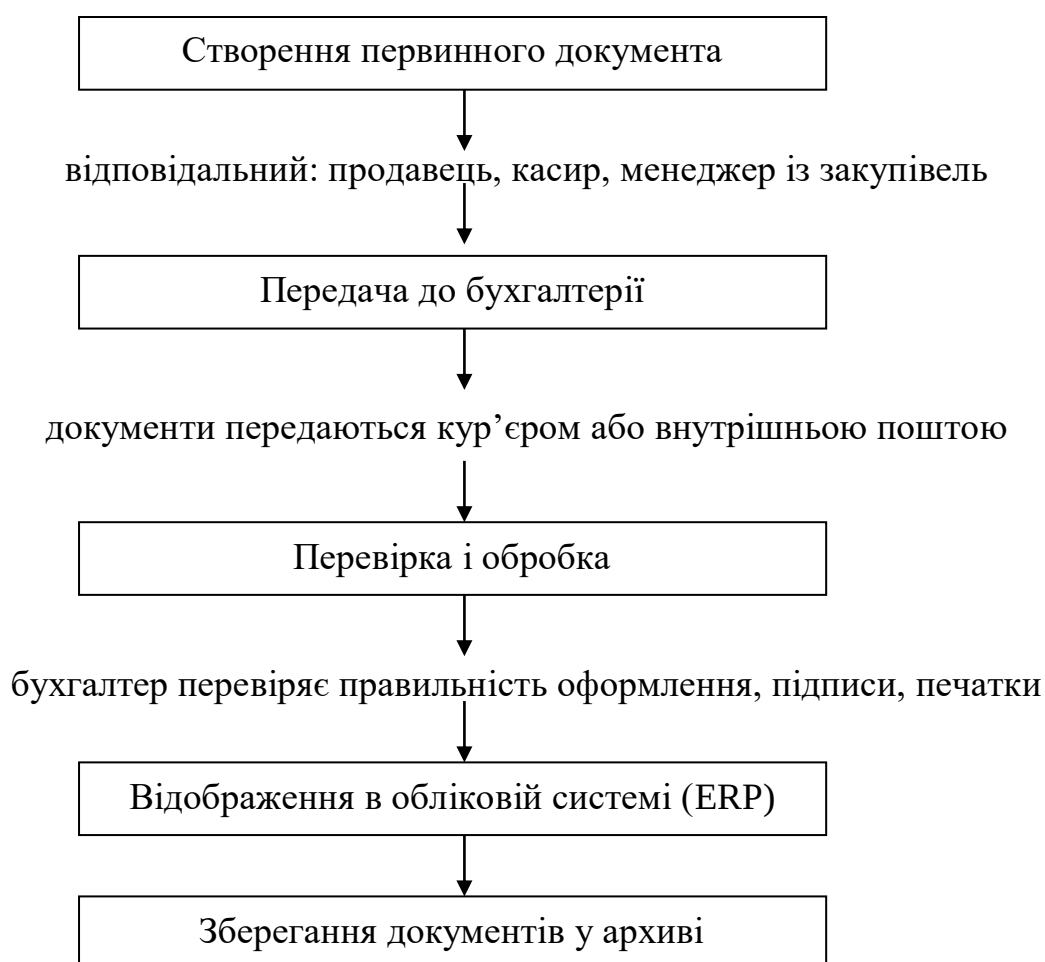


Рисунок 2.2 – Приклад руху документів між підрозділами

Крок 3. Електронний документообіг.

Створити другу схему (або другу частину таблиці), яка показує ту ж систему, але в електронному форматі.

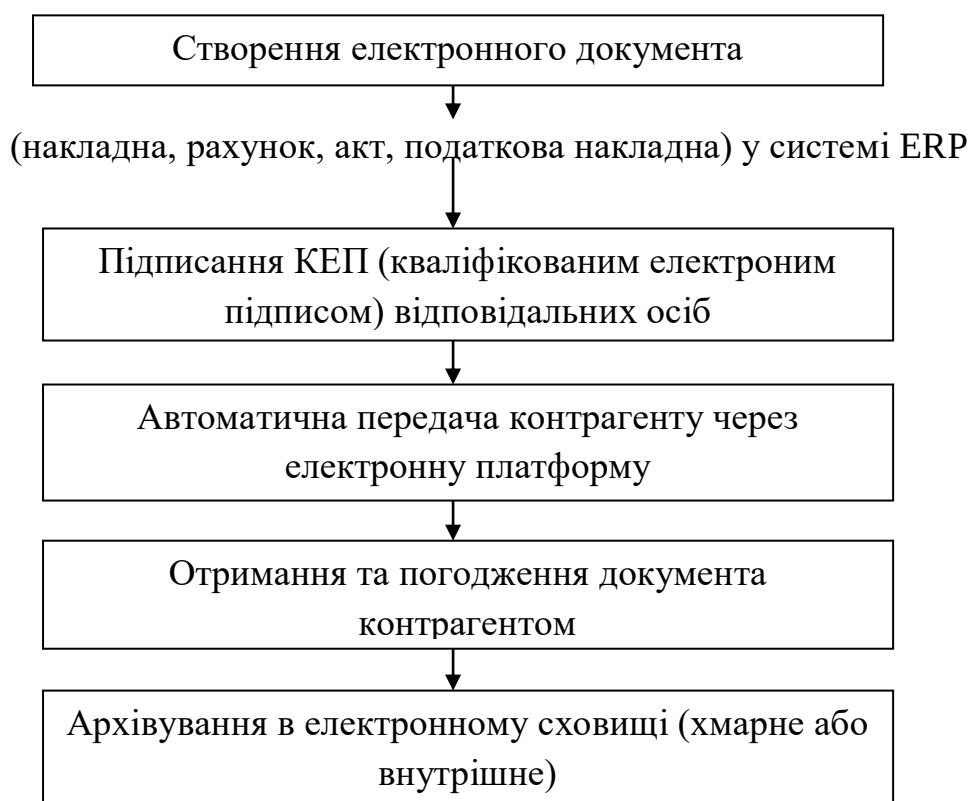


Рисунок 2.3- Приклад електронного документообігу між підрозділами

Крок 4. Порівняння.

Коротко описати переваги електронного документообігу над традиційним (зменшення витрат часу, зручність, безпека, менше помилок).

Завдання 4. Ідентифікація користувачів інформації

Крок 1. Поділ користувачів.

Визначити внутрішніх користувачів (керівники, менеджери, бухгалтери, працівники відділів).

Визначити зовнішніх користувачів (інвестори, аудитори, державні органи, банки, постачальники).

Крок 2. Побудова таблиці користувачів

Таблиця 2.2- Приклад побудови таблиці користувачів

Категорія користувачів	Приклади	Яку інформацію використовують
Внутрішні	Директор, головний бухгалтер	Фінансова, управлінська
Зовнішні	Податкова, банк, інвестор	Звіти, баланси, фінансові результати

Крок 3. Висновок

Зробити 3–4 речення висновку про значення інформації для кожної групи користувачів.

Завдання 5. Формування підсумкових висновків

Крок 1. Узагальнення результатів

Підсумувати результати роботи:

- які види інформації використовуються;
- яку роль відіграє документообіг;
- чому інформаційна система важлива для ефективного управління підприємством.

Крок 2. Написання висновку

Написати підсумковий текст (8–10 речень), де зазначити:

- що економічна інформація є основою управлінських рішень;
- що ефективний документообіг забезпечує швидкий рух даних;
- що автоматизація сприяє підвищенню якості управління та зменшенню помилок.

Звіт про виконання лабораторної роботи

1. Оформіть документ Word або Google Docs.
2. Структура звіту:
 - титульна сторінка (Додаток А);
 - мета роботи;
 - після завершення студент повинен надати:
 - таблицю з видами інформації на підприємстві;
 - спрощений баланс (у Word або Excel);
 - дві схеми документообігу - традиційного й електронного.
 - таблицю користувачів інформації.
3. Підсумкові висновки.

Контрольні питання

1. Що таке економічна інформація?
2. Які є основні властивості економічної інформації?
3. Які види економічної інформації виділяють за напрямом використання?
4. Які відмінності між бухгалтерською, управлінською та фінансовою інформацією?
5. Що таке документообіг підприємства?
6. Які етапи проходить документ у процесі обробки?
7. У чому полягає різниця між традиційним і електронним документообігом?
8. Які переваги має електронний документообіг?
9. Хто є користувачами бухгалтерської та управлінської інформації?
10. Які вимоги пред'являються до зберігання документів в електронному вигляді?
11. Як економічна інформація впливає на прийняття управлінських рішень?

Лабораторна робота №3

Тема 3. Автоматизовані системи управління виробництвом

Мета роботи: набути знань і практичних навичок щодо визначення сутності, структури та принципів функціонування автоматизованих систем управління виробництвом, а також уміти аналізувати їх роль у підвищенні ефективності виробничих процесів і діяльності підприємства.

Завдання лабораторної роботи

Обрати підприємство для дослідження.

Завдання:

1. Визначити основні види виробництв, що можуть функціонувати на підприємстві (одиничне, серійне, масове, безперервне тощо).
2. Навести приклади автоматизації виробничих процесів на обраному підприємстві (автоматизовані лінії, роботизовані системи, програмне керування тощо).
3. Побудувати схему структури управління виробничим процесом підприємства (із зазначенням підрозділів, їх функцій та взаємозв'язків).
4. Ознайомитися з принципами роботи систем автоматизованого проєктування (САПР) та навести приклади програм, що застосовуються у виробничій діяльності.
5. Скласти схему локальної виробничої інформаційної мережі підприємства (з відображенням серверів, робочих станцій, контролерів, датчиків, програмного забезпечення).
6. Зробити висновки про роль автоматизації у підвищенні ефективності виробничої діяльності та управління підприємством.

Загальні методичні рекомендації

Усі результати виконання оформлюються у звіті в текстовому редакторі Microsoft Word або іншій програмі за вимогою викладача. Таблиці, схеми й рисунки виконуються у Word або Excel.

Крок 1. Вибір підприємства для дослідження

1. Обрати реальне або умовне підприємство будь-якої галузі (виробниче, торговельне, сервісне).
2. Навести коротку характеристику підприємства:
 - повна назва;
 - форма власності;
 - основний вид діяльності;
 - кількість працівників;
 - вид продукції або послуг.
3. Зробити короткий опис виробничої структури (які цехи або відділи функціонують).

Крок 2. Визначення видів виробництв

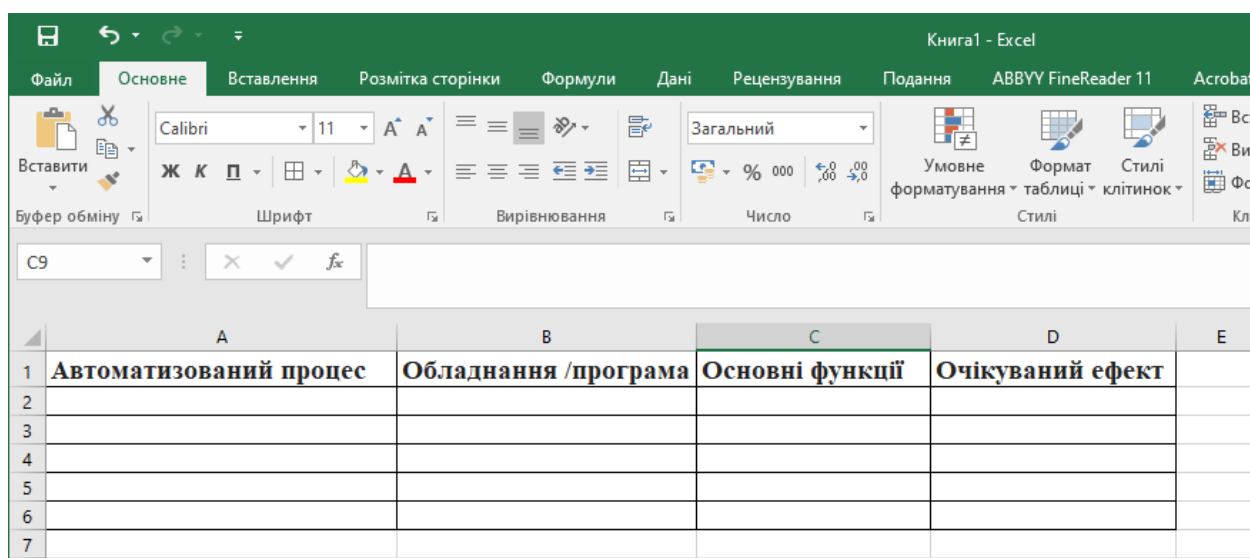
1. Ознайомитися з основними типами виробництв (одиничне, серійне, масове, безперервне).
2. Визначити, який тип або поєднання типів застосовується на обраному підприємстві.
3. Скласти таблицю у Word або Excel.

Вид виробництва	Характеристика	Приклад застосування на підприємстві

4. У таблиці коротко охарактеризувати кожен вид виробництва та навести приклад його реалізації.

Крок 3. Визначення елементів автоматизації виробничих процесів

1. Проаналізувати, які саме процеси на підприємстві можуть бути автоматизовані:
 - технологічні (виробничі лінії, обладнання, роботи);
 - інформаційні (облік, планування, контроль).
2. Зібрати інформацію про автоматизовані системи, що використовуються або можуть бути впроваджені.
3. Зробити таблицю Word або Excel.



	A	B	C	D	E
1	Автоматизований процес	Обладнання / програма	Основні функції	Очікуваний ефект	
2					
3					
4					
5					
6					
7					

Рисунок 3.1 – Приклад таблиці визначення елементів автоматизації виробничих процесів

4. Для кожного процесу зазначити, які задачі вирішує автоматизація та яку користь приносить підприємству.

Крок 4. Побудова схеми структури управління виробничим процесом

1. Визначити основні підрозділи підприємства, які беруть участь у виробничому процесі (технологічний відділ, цехи, відділ контролю якості, склад, логістика, адміністрація тощо).
2. Сформулювати короткі функції кожного підрозділу.
3. Побудувати схему структури управління виробництвом (у Word за допомогою SmartArt або у PowerPoint):
 - у центрі вказати керівника виробництва;
 - під ним - підрозділи, що виконують окремі функції;
 - між блоками показати взаємозв'язки стрілками.

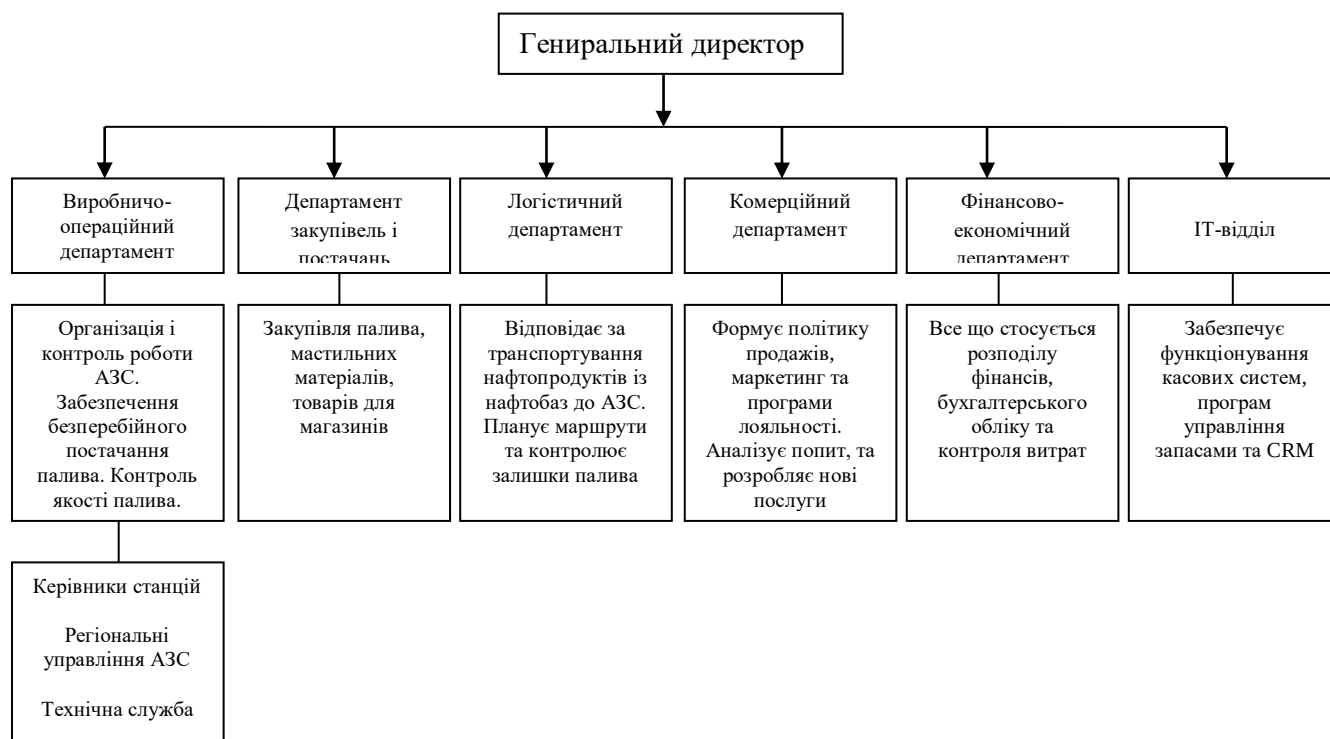


Рисунок 2.1 – Приклад структури управління

4. Додати до схеми коротке текстове пояснення її логіки.

Крок 5. Ознайомлення з системами автоматизованого проєктування (САПР).

1. Опрацювати поняття САПР (система автоматизованого проєктування).
2. Визначити, які САПР-програми використовуються у відповідній галузі діяльності підприємства (наприклад, AutoCAD, SolidWorks, Kompas-3D, T-FLEX CAD тощо).
3. Скласти таблицю.

Назва програми	Основне призначення	Використання у виробничій діяльності

4. Коротко описати, яку роль ці системи відіграють у проєктуванні або виготовленні продукції.

Крок 6. Створення схеми локальної виробничої інформаційної мережі

1. Визначити, які структурні підрозділи, робочі станції, сервери та контролери можуть бути об'єднані в інформаційну мережу підприємства.

2. Вказати, які дані передаються між підрозділами (замовлення, технічна документація, звіти, показники контролю).

3. Побудувати схему мережі (у Word або PowerPoint), де показати:

- центральний сервер;
- робочі станції відділів;
- контролери та датчики у виробництві;
- програмне забезпечення, яке забезпечує обмін даними (ERP, SCADA, CRM).

4. Скласти таблицю для опису елементів мережі.

Елемент мережі	Призначення	Місце розташування або підрозділ

Крок 7. Формування висновків

1. На основі проведеного дослідження зробити аналітичні висновки:

- яку роль відіграє автоматизація у діяльності підприємства;
- які переваги отримує керівництво та персонал;
- як автоматизовані системи впливають на ефективність управління, якість продукції та конкурентоспроможність.

2. Висновки оформити у вигляді короткого тексту (5–10 речень).

Звіт про виконання лабораторної роботи

1. Оформіть документ Word або Google Docs.

2. Структура звіту:

- титульна сторінка (Додаток А);
- мета роботи;
- після завершення студент повинен надати:
- коротку характеристику підприємства;
- таблицю видів виробництва;
- таблицю або опис автоматизованих процесів;
- схему структури управління виробництвом;
- таблицю програм САПР;
- схему локальної інформаційної мережі;

3. Висновки.

Контрольні питання

1. Що таке автоматизована система управління виробництвом (АСУВ)?
2. Які бувають рівні автоматизації виробництва?
3. Які основні компоненти входять до складу АСУВ?

4. Які види виробництв розрізняють за типом організації процесів?
5. Що таке система автоматизованого проєктування (САПР)?
6. Які програмні продукти використовуються для автоматизації виробництва?
7. Як будується структура управління виробничим процесом?
8. Що таке локальна виробнича інформаційна мережа?
9. Яку роль відіграє автоматизація у підвищенні продуктивності праці?
10. Як впровадження автоматизованих систем впливає на якість продукції?
11. Які проблеми можуть виникати при впровадженні систем автоматизації?

Лабораторна робота №4

Тема 4. Автоматизація управлінських процесів

Мета роботи: набути практичних навичок використання сучасних інформаційних технологій для автоматизації управлінських процесів, ознайомитися з можливостями CRM-систем, бухгалтерських програм, хмарних сервісів та системи «банк-клієнт».

Завдання лабораторної роботи

Обрати підприємство для демонстрації використання інформаційних технологій в управлінні.

Завдання:

1. Ознайомитися з функціоналом CRM-систем (Customer Relationship Management) - описати їх основні модулі та можливості (облік клієнтів, управління продажами, аналітика, звітність).
2. Продемонструвати приклад автоматизації бухгалтерського обліку у спеціалізованій програмі.
3. Дослідити можливості хмарних сервісів (Google Drive, Dropbox, Microsoft OneDrive, Notion, Asana тощо) для:
 - зберігання та обміну документами;
 - організації командної роботи;
 - управління проєктами та завданнями.
4. Розробити схему системи «банк-клієнт» для обраного підприємства з описом її основних компонентів (банк, клієнт, сервери, канали зв'язку, електронний підпис, засоби безпеки).
5. Зробити висновки про переваги інтеграції CRM-систем, бухгалтерських програм, хмарних сервісів і системи «банк-клієнт» у єдину інформаційну інфраструктуру підприємства.

Загальні методичні рекомендації

Обрати будь-яке реальне підприємство (наприклад: кав'ярня, магазин одягу, транспортна компанія, ІТ-компанія).

Усі подальші завдання виконувати, орієнтуючись саме на це підприємство, демонструючи, як інформаційні технології можуть автоматизувати управлінські процеси.

Завдання 1. Ознайомлення з функціоналом CRM-систем

Крок 1. Вивчення теоретичних основ.

Ознайомитися з поняттям CRM-системи (Customer Relationship Management).

Дослідити, які CRM-системи найбільш популярні в Україні: Bitrix24, Zoho CRM, HubSpot, amoCRM.

Крок 2. Аналіз структури CRM

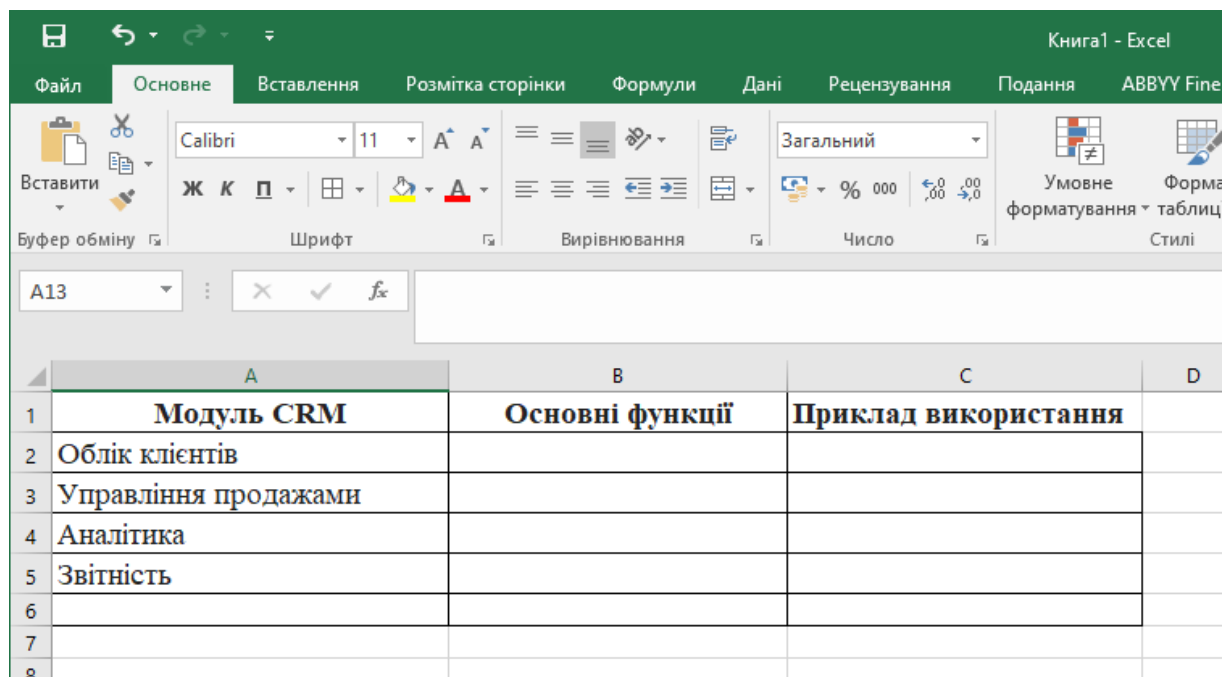
Визначити та коротко описати основні модулі CRM-систем:

- облік клієнтів (зберігання контактів, історії покупок, комунікації);
- управління продажами (воронка продажів, замовлення, рахунки);
- аналітика та звітність;
- автоматичні нагадування та робочі процеси.

Крок 3. Підготовка опису

Оформити короткий опис (5–8 речень) про кожен модуль CRM у MS Word.

Подати інформацію у вигляді таблиці Word або Excel.



The screenshot shows the Microsoft Excel interface with a table titled 'Книга1 - Excel'. The table has four columns: A, B, C, and D. The first row (row 1) contains the headers: 'Модуль CRM', 'Основні функції', and 'Приклад використання'. The subsequent rows (rows 2-5) list the modules: 'Облік клієнтів', 'Управління продажами', 'Аналітика', and 'Звітність'. Rows 6-8 are empty.

	A	B	C	D
1	Модуль CRM	Основні функції	Приклад використання	
2	Облік клієнтів			
3	Управління продажами			
4	Аналітика			
5	Звітність			
6				
7				
8				

Рисунок 4.1 - Приклад основних модулів CRM-систем

Завдання 2. Автоматизація бухгалтерського обліку.

Крок 1. Обрати програму.

Визначити, яку бухгалтерську програму використовують або могли б використовувати на обраному підприємстві (наприклад: BAS Бухгалтерія, QuickBooks, SAP, Finmap).

Крок 2. Ознайомлення з функціями програми.

Дослідити її основні модулі:

- ведення касових і банківських операцій;
- розрахунок заробітної плати;
- облік товарів і послуг;
- формування фінансової звітності.

Крок 3. Демонстрація прикладу.

У MS Word створити короткий опис із прикладом: «На підприємстві «Х» бухгалтерський облік автоматизовано у програмі BAS. Це дозволяє формувати звіти, облік накладних і контролювати витрати в режимі реального часу».

Завдання 3. Дослідження можливостей хмарних сервісів

Крок 1. Вибір хмарних сервісів

Обрати не менше трьох сервісів для аналізу, наприклад:

- Google Drive - зберігання документів;
- Asana - управління проєктами;
- Notion - командна робота та ведення баз даних.

Крок 2. Вивчення функціоналу

Визначити, які можливості кожен сервіс надає для:

- зберігання документів;
- спільного доступу до файлів;
- контролю завдань і проєктів;
- взаємодії працівників у команді.

Крок 3. Створити порівняльну таблицю Word або Excel

Таблиця 4.1 – Приклад порівняльної таблиці хмарних сервісів

Сервіс	Основне призначення	Переваги	Недоліки
Google Drive	Зберігання файлів, мпільний доступ, редагування документів у реальному часі	Безпечне сховище, швидкій обмін, доступ із будь-якого пристрою	Обмежений безкоштовний обсяг (15 ГБ)
Dropbox			
Asana			
Notion			
Slack			

Крок 4. Аналітичний опис

Написати короткий опис (5–7 речень) про те, які сервіси доцільно впровадити у вашому підприємстві та чому.

Завдання 4. Розробка схеми системи «банк-клієнт»

Крок 1. Визначення елементів системи.

Вказати складові:

- банк (фінансова установа);
- клієнт (підприємство);
- сервери банку (обробка даних);
- комунікаційні канали (інтернет-з'єднання, VPN);
- електронний підпис (ЕЦП);
- засоби захисту (антивірус, шифрування).

Крок 2. Побудова схеми

У MS Word, PowerPoint або Paint побудувати схему системи «банк-клієнт» (можна стрілками показати зв'язки між елементами).



Рисунок 4.1 – Приклад системи «Банк – клієнт»

Під кожним елементом зробити короткий підпис (1–2 рядки про його функцію).

Приклад пояснення до схеми:

1. Бухгалтер або фінансовий менеджер проходить авторизацію за допомогою електронного цифрового підпису (ЕПЦ).
2. Через клієнтський комп'ютер відбувається доступ до системи банку.
3. Передача даних здійснюється через захищене SSL – зєднання, що гарантує безпеку фінансової інформації.
4. Сервер банку обробляє запити клієнта та забезпечує зв'язок із базою даних, де зберігаються рахунки підприємства.

Крок 3. Короткий опис

Додати 5–6 речень пояснення, як система забезпечує безпечний обмін фінансовими документами між підприємством і банком.

Завдання 5. Підсумкові висновки

Крок 1. Узагальнення інформації.

Написати 8–10 речень про:

- важливість інтеграції CRM, бухгалтерських програм, хмарних сервісів і системи «банк-клієнт»;
- переваги автоматизації управлінських процесів;
- економію часу, підвищення точності даних та зниження ризиків людських помилок.

Крок 2. Формування остаточного висновку.

Підкреслити, що комплексне використання таких технологій створює єдину інформаційну інфраструктуру підприємства, що сприяє ефективному управлінню.

Звіт про виконання лабораторної роботи

1. Оформіть документ Word або Google Docs.
2. Структура звіту:
 - титульна сторінка (Додаток А);
 - мета роботи;
 - після завершення студент повинен надати:
 - таблицю з описом модулів CRM;
 - приклад автоматизації бухгалтерського обліку;
 - таблицю порівняння хмарних сервісів;
 - схему системи «банк-клієнт».
3. Висновки.

Контрольні питання

1. Що означає поняття «автоматизація управлінських процесів»?
2. Які основні етапи впровадження автоматизації в управлінні?
3. Що таке CRM-система і які її головні функції?
4. Які типи CRM-систем ви знаєте?
5. Які програми використовуються для автоматизації бухгалтерського обліку?
6. Які можливості надають хмарні сервіси у менеджменті?
7. Які ризики існують при використанні хмарних технологій?
8. Як працює система «банк-клієнт» і з яких компонентів вона складається?
9. Яке значення має інтеграція CRM, бухгалтерських програм і банківських сервісів?
10. Які переваги має автоматизація порівняно з ручними процесами управління?
11. Як автоматизація впливає на ефективність управлінських рішень?
12. Які тенденції розвитку автоматизації управлінських процесів у майбутньому?

Лабораторна робота №5

Тема 5. Електронні гроші, блокчейн та крипто валюти

Мета роботи: набути теоретичних знань і практичних навичок щодо принципів функціонування електронних грошей, технології блокчейн і криптовалют; навчитися порівнювати традиційні та цифрові форми грошей і аналізувати роботу сучасних платіжних систем.

Завдання лабораторної роботи

1. Провести порівняльний аналіз традиційних і електронних грошей у вигляді таблиці. У таблиці необхідно відобразити основні характеристики (зручність використання, швидкість транзакцій, рівень безпеки, вартість обслуговування, регулювання державою, міжнародна доступність тощо).

2. Дослідити роботу сучасних електронних платіжних систем (PayPal, Revolut, Monobank), вказавши їхні ключові можливості, переваги та недоліки. Результати слід представити у вигляді короткого опису кожної системи та узагальнюючої таблиці для зручності порівняння.

Загальні методичні рекомендації

Завдання 1. Провести порівняльний аналіз традиційних і електронних грошей.

Крок 1. Ознайомлення з теоретичним матеріалом.

Опрацювати конспект лекції або підручник з теми «Електронні гроші та їх відмінність від традиційних».

Звернути увагу на такі характеристики:

- форма існування (матеріальна/нематеріальна);
- зручність використання;
- швидкість транзакцій;
- рівень безпеки;
- державне регулювання;
- доступність у міжнародних розрахунках;
- вартість обслуговування.

Крок 2. Побудова таблиці для порівняння.

У програмі MS Word або MS Excel створити таблицю з двома стовпцями: «Традиційні гроші» та «Електронні гроші».

У рядках зазначити основні критерії порівняння (з попереднього кроку).

Заповнити таблицю власними висновками на основі аналізу літератури або інтернет-джерел.

Таблиця 5.1 -Приклад структури таблиці

Критерій	Традиційні гроші	Електронні гроші
Форма існування		
Зручність використання		

Завдання 2. Дослідити роботу сучасних електронних платіжних систем

Крок 1. Вибір платіжних систем для аналізу

Обрати три системи зі списку: PayPal, Revolut, Monobank.

За бажанням можна додати інші (Wise, Apple Pay, Google Pay).

Крок 2. Збір інформації

Перейти на офіційні сайти або ознайомитися з інформацією на надійних джерелах.

Для кожної системи зібрати такі дані:

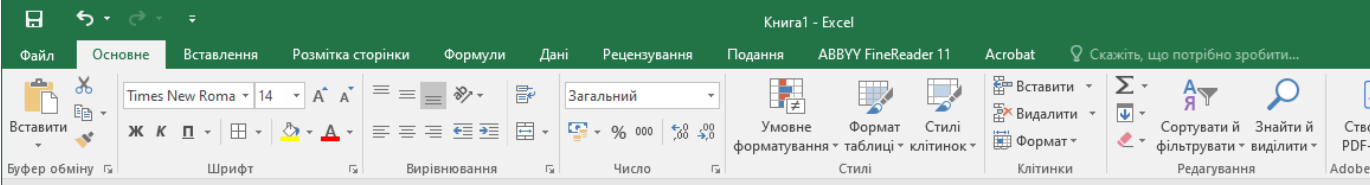
- країна походження;
- основні послуги (перекази, конвертація валют, оплата онлайн тощо);
- переваги для користувачів;
- недоліки або обмеження;
- рівень безпеки.

Крок 3. Створення короткого опису кожної системи

Для кожної обраної системи написати 5–6 речень опису (*наприклад: коли створена, які основні функції, для кого зручна, у чому переваги*).

Крок 4. Побудова узагальнюючої таблиці.

У програмі MS Excel або MS Word створити таблицю для порівняння характеристик платіжних систем.



	А	В	С	Д	Е
1	Платіжна система	Основні можливості	Переваги	Недоліки	Безпека
2	PayPal	Онлайн-перекази, оплата покупок	Широке використання у світі	Комісії за перекази	Високий рівень
3	Revolut				
4	Monobank				
5					

Рисунок 5.1 – Приклад порівняльної характеристика платіжних систем

Крок 5. Порівняльний аналіз

На основі таблиці зробити короткий аналітичний висновок (5–7 речень), у якому:

- визначити, яка система є найзручнішою для міжнародних розрахунків;
- яка - найбільш безпечна;
- яка - найвигідніша для користувачів в Україні.

Крок 6. Формування висновків.

Написати загальний висновок до лабораторної роботи (10–12 речень), де узагальнити:

- основні відмінності між традиційними й електронними грошима;
- переваги використання електронних платіжних систем;
- вплив цифрових технологій на розвиток фінансових процесів у менеджменті.

Звіт про виконання лабораторної роботи

1. Оформіть документ Word або Google Docs.
2. Структура звіту:
 - титульна сторінка (Додаток А);
 - мета роботи;
 - після виконання всіх етапів студент повинен мати:
 - таблицю порівняння традиційних і електронних грошей;
 - опис трьох електронних платіжних систем;
 - узагальнюючу таблицю порівняння цих систем.
3. Висновки.

Контрольні питання

1. Що таке електронні гроші?
2. У чому відмінність між електронними та традиційними грошима?
3. Які є переваги електронних грошей?
4. Які ризики існують при використанні електронних грошей?
5. Що таке блокчейн і як він працює?
6. Які особливості мають криптовалюти порівняно з електронними грошима?
7. Які найбільш популярні криптовалюти існують у світі?
8. Які принципи безпеки забезпечує технологія блокчейн?
9. Які переваги використання криптовалют у міжнародних розрахунках?
10. Які електронні платіжні системи (PayPal, Revolut, Monobank) найпоширеніші?
11. Як регулюється обіг електронних грошей і криптовалют в Україні?

Лабораторна робота №6

Тема 6. Інформаційне забезпечення маркетингу

Мета роботи: набути практичних навичок з аналізу онлайн-присутності компанії, Вивченні інструментів інтернет-маркетингу та їх застосування в діяльності українських підприємств, Формуванні умінь оцінювати зручність веб-сайтів та ефективність цифрового маркетингу, Розвитку аналітичного мислення у сфері менеджменту та маркетингу для прийняття управлінських рішень.

Завдання лабораторної роботи

Оберіть будь-яку українську компанію (наприклад, Rozetka, Comfy, Нова Пошта або локальний бренд).

Завдання :

1. Знайдіть офіційний сайт компанії.
2. Визначте, які інструменти інтернет-маркетингу вона використовує (SEO, реклама, блог, e-mail-розсилки, соціальні мережі).
3. Опишіть, наскільки зручним є сайт для користувача (дизайн, структура, швидкість завантаження).
4. Зробіть висновки щодо ефективності її онлайн-присутності.

Загальні методичні рекомендації

Крок 1. Вибір компанії.

Обрати *підприємство* (на прикладі – ROZETKA).

Переконайтесь, що вона є українською, має значну онлайн-присутність, власний вебсайт, соціальні мережі, інтернет-маркетинг.

Запишіть назву компанії, короткий опис (що вона робить, який сегмент ринку обслуговує).

Наприклад: ROZETKA - найбільший онлайн-ритейлер в Україні, який продає електроніку, побутову техніку, товари для дому, одяг тощо.

Крок 2. Знайти офіційний сайт компанії.

Увійдіть у браузері на сайт компанії (на прикладі: rozetka.com.ua).

Запишіть точну URL-адресу та зазначте, чи є версія українською мовою, чи англійською. Наприклад: «rozetka.com.ua» (українська версія).

Зробіть скриншот стартової сторінки (можливо вкажіть дату перегляду) - для вашого звіту корисно додати зображення.

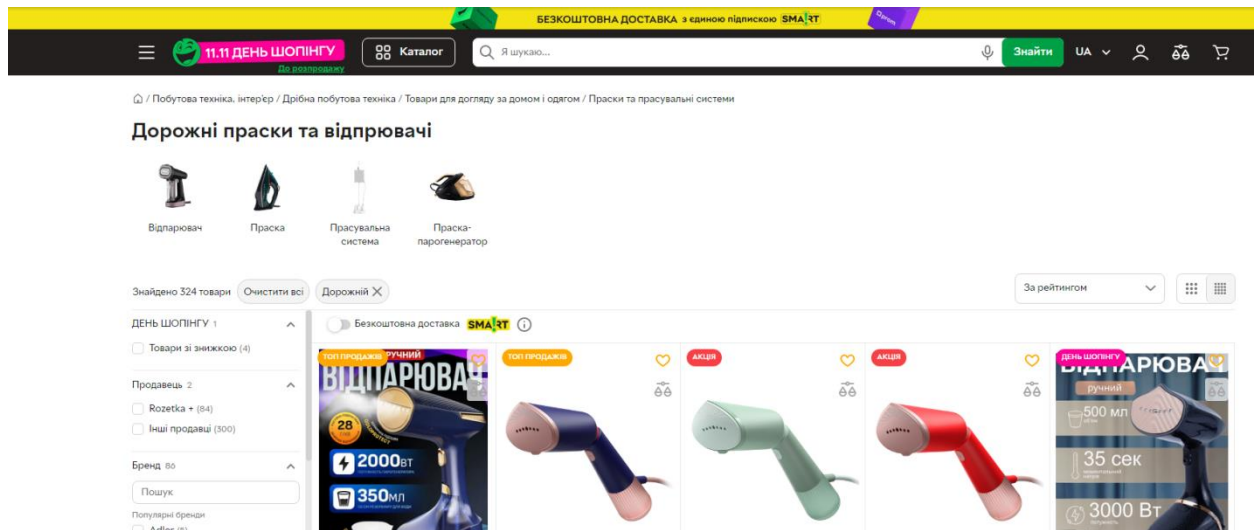


Рисунок 6.1 – Стартова сторінка [ROZETKA](https://rozetka.com.ua)

У звіті зазначте: «Офіційний сайт компанії: ...»

Крок 3. Визначити, які інструменти інтернет-маркетингу використовує компанія

По кожному з основних інструментів інтернет-маркетингу (SEO, реклама, блог, e-mail-розсилки, соціальні мережі) виконайте такі дії:

3.1 SEO.

Перевірте, чи сайт добре індексується пошуковими системами (*наприклад - присутність україномовної версії, ключові слова в мета-тегах, структура URL*)

У нашому прикладі: сайт rozetka.com.ua має українську версію, домен .ua, що сприяє SEO в Україні.

Запишіть, якою мірою компанія використовує SEO (*наприклад: локалізований домен, україномовний контент, внутрішня структура*).

3.2 Реклама.

Перевірте, чи компанія робить платну онлайн-рекламу (контекстну рекламу, банери, соціальні мережі, PR).

Наприклад для ROZETKA: присутність в Google Play як мобільний додаток.

Зробіть висновок: «Компанія використовує рекламу через мобільний додаток, можливі банери, офлайн-реклама також...»

3.3 Блог / контент-маркетинг.

Перевірте, чи є у компанії блог чи розділ з новинами/оглядами на сайті.

Для ROZETKA: на YouTube-каналі публікуються огляди товарів і новин технологій.

Запишіть приклад: «Компанія публікує відеоогляди, що є елементом контент-маркетингу / блогу».

3.4 E-mail-розсилки.

Перевірте на сайті: чи є форма підписки на e-mail-розсилку, чи зазначено «підпишіться на новини», чи пропонують знижки через e-mail.

Якщо знаходите - зафіксуйте, якщо ні - вкажіть, що інструмент не знайдено або використовується обмежено.

3.5 Соціальні мережі.

Перевірте присутність компанії в соцмережах (Facebook, Instagram, YouTube, Telegram, TikTok).

Для ROZETKA: є офіційний YouTube-канал.

Запишіть, які соцмережі використовуються, наскільки активно (частота постів, взаємодія з користувачами). Якщо можливо - знайдіть лінки.

Крок 4. Опис зручності сайту для користувача.

Проведіть аналіз за такими параметрами:

4.1 Дизайн.

Оцініть, чи дизайн сучасний, привабливий, чи легко читається текст, чи гармонійні кольори, чи адаптується до мобільного.

Наприклад: ROZETKA має сучасний дизайн, великий банер на головній, чітка навігація.

4.2 Структура.

Оцініть, чи логічно побудовані меню, чи легко знайти основні розділи (каталог товарів, акції, FAQ, контакти), чи є пошук, фільтри.

Для ROZETKA: є велика категоризація товарів, пошук, фільтри.

4.3 Швидкість завантаження.

Перевірте або оцініть приблизено, наскільки швидко завантажуються сайт (на мобільному, десктопі). Можна скористатись інструментом Google PageSpeed.

Для ROZETKA: згідно даних - показник Performance дуже низький (≈ 20), Accessibility ≈ 81 , SEO ≈ 75 . ([rozetka.com.ua.siterate.org](https://rozetka.com.ua/siterate.org)).

Напишіть: «Сайт має слабку швидкість завантаження (що може негативно впливати на користувачів)».

4.4 Адаптивність / мобільна версія.

Перевірте, чи сайт коректно відображається на мобільних пристроях, чи є мобільний додаток. Для ROZETKA - є мобільний додаток ([Google Play](#)).

Оцініть: «Мобільна версія/додаток присутні, що позитивно».

4.5 Доступність (usability).

Подумайте про навігацію, зрозумілість, наявність контактів, допомоги, відгуків, швидкість відповіді.

Наприклад: у коментарях користувачів згадується, що іноземцям складно через мову або оплату на ROZETKA.

Запишіть відповідно: «Для користувача-іноземця певні бар'єри: мова, оплата».

Крок 5. Висновки щодо ефективності онлайн-присутності

На основі зібраної інформації сформулюйте висновки. *Наприклад:*

Переваги:

- компанія має потужний преміум-бренд, велике охоплення, значну онлайн-присутність;
- використовує різні інструменти інтернет-маркетингу (SEO, контент-маркетинг, соцмережі);
- має мобільний додаток, що підвищує зручність для користувачів.

Слабкі місця:

- швидкість завантаження сайту досить низька - негативно для UX / SEO;
- можливі бар'єри для користувачів-іноземців або нетипових сегментів через мовний інтерфейс та оплату;
- можливо, недостатньо інформації про e-mail-розсилки або блог-контент на сайті (потрібно перевірити глибше).
- рекомендації:
- оптимізувати швидкість завантаження, покращити Performance;
- розробити багатомовну версію сайту або кращу локалізацію;
- активніше використовувати e-mail-маркетинг, блог-постінг, збільшити взаємодію в соцмережах.

Загальна оцінка: «Онлайн-присутність компанії ефективна, але має простір для покращення - особливо з точки зору UX і технічного оптимізування».

Звіт про виконання лабораторної роботи

1. Оформіть документ Word або Google Docs.

2. Структура звіту:

- титульна сторінка (Додаток А);
- мета роботи;
- після виконання всіх етапів студент повинен мати:
- офіційний сайт - URL, опис;
- інструменти інтернет-маркетингу - підпункти SEO, реклама, блог, e-mail, соцмережі.
- зручність сайту - дизайн, структура, швидкість, адаптивність, доступність;
- висновки щодо ефективності онлайн-присутності.

3 Висновок: коротке резюме, рекомендації.

Додатки: скріншоти сайту, посилання на соцмережі, можливо таблиця з оцінками за параметрами (наприклад: дизайн - добре/середньо/погано; структура - ...), графіки, якщо є.

Контрольні питання

1. Що таке інформаційне забезпечення маркетингу і яку роль воно відіграє у діяльності підприємства?
2. Які основні інструменти інтернет-маркетингу використовують сучасні компанії?
3. Як оцінити ефективність SEO на сайті компанії?

4. Які ознаки зручності веб-сайту для користувача (UX)?
5. Що таке контент-маркетинг і як він реалізується через блоги та соціальні мережі?
6. Які переваги та недоліки використання e-mail-розсилок у маркетинговій стратегії?
7. Як швидкість завантаження сайту впливає на користувацький досвід та позиції в пошукових системах?
8. Які фактори слід враховувати при оцінці онлайн-присутності компанії?
9. Як правильно формувати висновки щодо ефективності інтернет-маркетингу?
10. Чому важливо порівнювати різні компанії або бренди при аналізі онлайн-присутності?

Лабораторна робота №7

Тема7. Штучний інтелект в інформаційному забезпеченні менеджменту

Мета роботи: набути практичних навичок використання сучасних платформ штучного інтелекту (ШІ) для автоматизації управлінських процесів, навчитися аналізувати їх застосування у менеджменті, формувати аналітичні таблиці та оцінювати ризики впровадження ШІ в бізнесі.

Завдання лабораторної роботи

Ознайомитися з прикладами сучасних платформ штучного інтелекту (ChatGPT, Gemini, Copilot), продемонструвати можливості їх застосування для автоматизації управлінських завдань (генерація звітів, аналіз даних), скласти таблицю сфер використання ШІ у менеджменті, а також дослідити ризики його впровадження в бізнесі.

Примітка:

Під час виконання лабораторної роботи студент може використовувати інформацію, надану штучним інтелектом (ШІ), для підготовки таблиць, схем, описів або прикладів. Однак необхідно враховувати, що ШІ формує узагальнені дані на основі відкритих джерел, тому вони можуть не відповідати дійсним показникам підприємства або офіційним статистичним відомостям.

У зв'язку з цим усі отримані від ШІ дані слід обов'язково перевіряти на офіційних вебсайтах, у державних реєстрах, офіційній звітності підприємств або у достовірних джерелах інформації.

Тільки після перевірки такі дані можуть бути використані у звіті як коректні та достовірні.

Загальні методичні рекомендації

Крок 1. Ознайомлення з платформами штучного інтелекту.

1. Визначте сучасні платформи ШІ, які використовуються для управлінських завдань. Наприклад:

- ChatGPT (OpenAI) <https://chat.openai.com> – генерація тексту, створення звітів, відповіді на запити, аналіз даних;

- Gemini (Google DeepMind) <https://www.deepmind.com> – складні аналітичні та прогнозні задачі;

- Copilot (Microsoft / GitHub) <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/copilot> – автоматизація робочих процесів у середовищі Office та кодування.

2. Перейдіть на офіційні сайти платформ (або скористайтеся безкоштовними демо-версіями, якщо доступні).

3. Вивчіть базові функції: генерація текстів, аналіз даних, створення таблиць, допомога у плануванні завдань.

Крок 2. Демонстрація можливостей ШІ для управлінських завдань.

1. Генерація звітів

-Введіть у платформу приклад запиту:

«Згенеруй щотижневий звіт про продажі для відділу маркетингу, включаючи графіки та висновки».

ChatGPT ▾

«Згенеруй щотижневий звіт про продажі для відділу маркетингу з графіками та висновками». Серпень

Прийнято □

Ось приклад щотижневого звіту про продажі за серпень 2025 року для відділу маркетингу з графіками, аналітикою та висновками.

(Дані умовні, але максимально реалістичні — підходять як шаблон для щотижневих звітів.)

□ Щотижневий звіт про продажі

Період: 4–31 серпня 2025

Відділ: Маркетинг

Підготував: GPT-5

1. Загальні показники

Показник	1-й тиждень	2-й тиждень	3-й тиждень	4-й тиждень	Δ серпень/липень
Дохід, грн	1 050 000	1 180 000	1 320 000	1 410 000	+12,9 %
Кількість замовлень	2 100	2 250	2 410	2 580	+9,7 %

Рисунок 7.1 – Приклад генерація звітів

Отриманий результат збережіть як файл або скопіюйте до документа.

ChatGPT ▾

3. Продажі за категоріями

Категорія	Дохід, грн	Частка	Δ до липня
Одяг	2 150 000	41 %	+8 %
Взуття	1 520 000	29 %	+16 %
Аксесуари	860 000	16 %	+5 %
Канцелярія	450 000	9 %	+24 %
Інше	280 000	5 %	-2 %

□ Категорія "Взуття" показала найвищий приріст, а "Канцелярія" — сезонний сплеск через шкільні покупки.

4. Географічна структура продажів

Регіон	Дохід, грн	Частка	Δ серпень/липень
Київ	1 450 000	27 %	+11 %
Львів	890 000	17 %	+14 %
Одеса	760 000	14 %	+7 %

Рисунок 7.2 – Приклад щотижневого звіту про продажі

Проаналізуйте, наскільки детально ШІ описав інформацію, чи є рекомендації для менеджера.

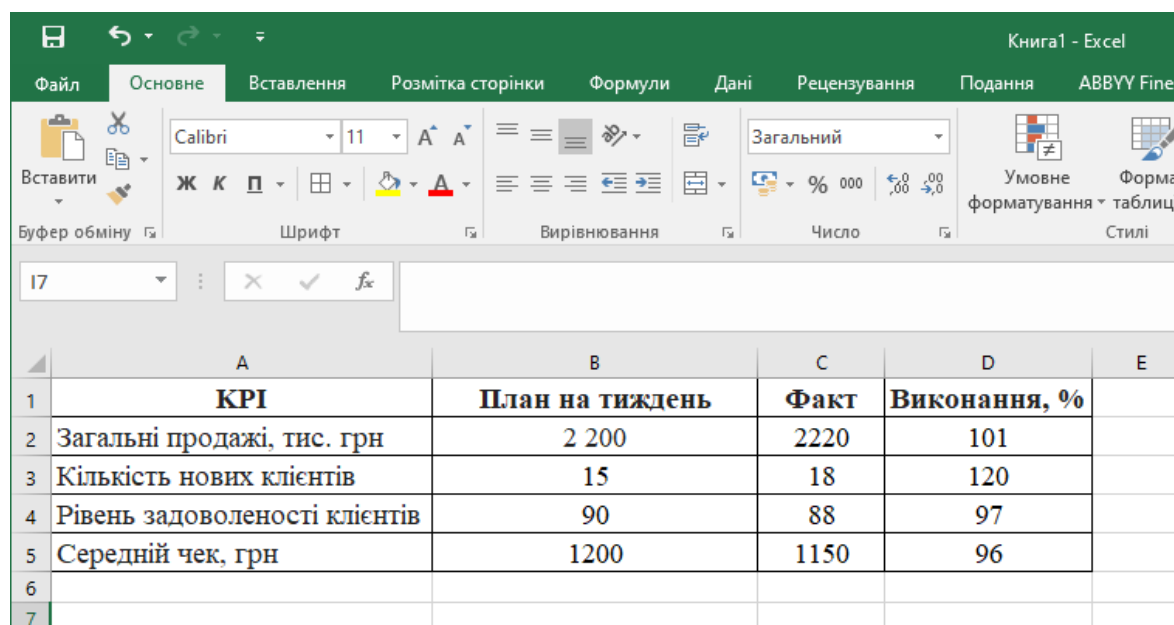
2. Аналіз даних:

- підготуйте таблицю даних (Excel) із продажами, витратами або KPI відділу.

- формулюйте запит для ШІ, наприклад:

«Проаналізуй цю таблицю і визнач тренди, а також запропонуй, де можна зменшити витрати».

- оцініть точність висновків та пропозицій, отриманих від ШІ.



	A	B	C	D	E
1	KPI	План на тиждень	Факт	Виконання, %	
2	Загальні продажі, тис. грн	2 200	2220	101	
3	Кількість нових клієнтів	15	18	120	
4	Рівень задоволеності клієнтів	90	88	97	
5	Середній чек, грн	1200	1150	96	
6					
7					

Рисунок 7.3 – Приклад таблиці KPI відділу

Приклад пояснення до таблиці:

1. Загальні продажі виконано з невеликим перевищенням плану.
2. Кількість нових клієнтів значно перевищила план - ефективна робота менеджерів з продажу.
3. Рівень задоволеності клієнтів дещо нижчий від плану - можливі проблеми в обслуговуванні.
4. Середній чек трохи знизився, що може свідчити про зниження середнього чеку окремих груп товарів.

3. Автоматизація управлінських завдань:

- використовуйте Copilot у Microsoft Excel чи Word для автоматичного створення формул, звітів та презентацій;
- продемонструйте приклад, як одна команда може скоротити час на рутинні задачі.

Крок 3. Складання таблиці сфер використання ШІ у менеджменті

Відкрийте Excel або Google Sheets.

Створіть таблицю з такими колонками:

- сфера застосування (наприклад, управління персоналом, маркетинг, фінанси);

- приклади використання ІІІ (генерація звітів, прогнозування продажів, оцінка ефективності співробітників);
- переваги (економія часу, точність, швидкість обробки даних);
- можливі обмеження (неповні дані, помилки прогнозу, потреба в людському контролі).

Заповніть таблицю конкретними прикладами.

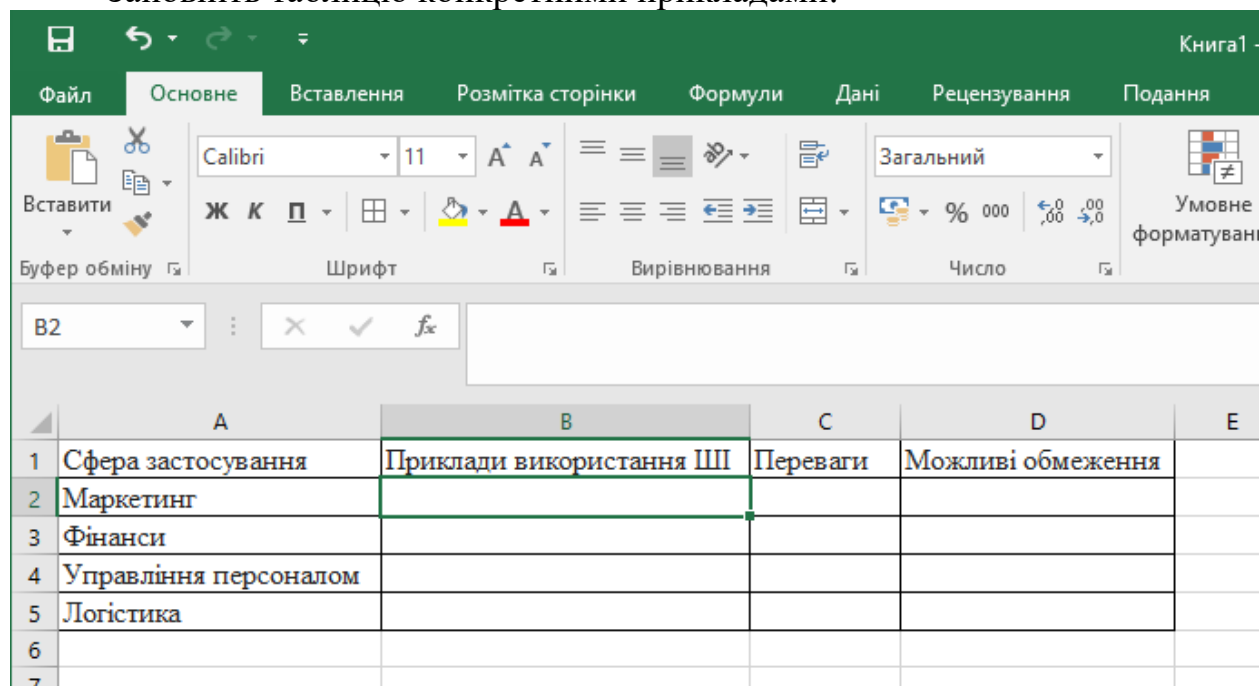


Рисунок 7.4 - Сфера застосування ІІІ

Крок 4. Дослідження ризиків впровадження ІІІ у бізнесі

1. Визначте ключові ризики:

- технологічні (помилки алгоритмів, залежність від платформи);
- організаційні (неготовність персоналу, опір змінам);
- етичні (порушення конфіденційності, упереджені алгоритми);
- фінансові (високі витрати на впровадження).

Створіть короткий аналіз у тексті:

- опишіть кожен ризик та його можливі наслідки для бізнесу.

- додайте приклади з реального життя або кейси відомих компаній (Google, Microsoft, Amazon).

Скласти таблицю ризиків.

Таблиця 7.1 - Ризики впровадження ІІІ у бізнес

Тип ризику	Приклад	Можливі наслідки	Заходи мінімізації ризику
Технологічний			
Організаційний			
Етичний			
Фінансовий			

Звіт про виконання лабораторної роботи

1. Оформіть документ Word або Google Docs.
2. Структура звіту:
 - титульна сторінка (Додаток А);
 - мета роботи;
 - хід роботи:
 - ознайомлення з платформами ШІ;
 - демонстрація можливостей ШІ (з прикладами);
 - таблиця сфер використання ШІ;
 - дослідження ризиків впровадження ШІ.
4. Висновки – підсумок того, що ви дізналися, користь і обмеження ШІ в менеджменті
5. Перевірте оформлення таблиць і тексту, додайте знімки екрана (скріншоти), якщо демонстрували роботу платформ ШІ.

Контрольні запитання

1. Що таке штучний інтелект і яка його роль у сучасному менеджменті?
2. Назвіть основні платформи ШІ, які використовуються для управлінських завдань, і їхні ключові функції.
3. Як ChatGPT може допомогти в генерації управлінських звітів? Наведіть приклад.
4. Які можливості надає Gemini для аналізу даних і прогнозування в бізнесі?
5. У чому полягає роль Copilot у автоматизації робочих процесів у Microsoft Office?
6. Які типи завдань можна автоматизувати за допомогою ШІ у відділі продажів або маркетингу?
7. Що таке KPI і як ШІ допомагає їх аналізувати?
8. Як скласти таблицю сфер застосування ШІ у менеджменті? Які основні колонки в ній мають бути?
9. Назвіть переваги використання ШІ у бізнесі.
10. Які обмеження та ризики пов'язані з впровадженням ШІ?
11. Перерахуйте основні типи ризиків впровадження ШІ в бізнесі та наведіть приклади кожного.
12. Які заходи можна застосувати для мінімізації ризиків при використанні ШІ?
13. Як можна оцінити точність та ефективність результатів, отриманих від ШІ?
14. Чим ШІ може бути корисний для стратегічного планування підприємства?
15. Наведіть приклади реальних компаній, які успішно використовують ШІ у менеджменті.

ВИКОРИСТАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Гриньова В. М. Інформаційні системи і технології в економіці: навч. посіб. Харків: ВД «Інжек», 2021. 312 с.
2. Дейнеко Л. В. Інформаційне забезпечення управлінської діяльності : навч. посіб. / Л. В. Дейнеко, А. С. Гаврилюк. Київ. : КНЕУ, 2022. 245 с.
3. Інформаційні системи і технології. Частина 2: навчальний посібник [Електронний ресурс] / Азарова А. О., Юрчук Н. П., Нікіфорова Л. О., Шиян А. А. Вінниця : ВНТУ, 2024. 160 с.
4. Інформаційні системи та технології : навчально-методичний посібник для здобувачів вищої освіти галузі знань 07-Управління та адміністрування спеціальності 073-Менеджмент / Уклад. Р.І. Чанишев. Одеса: НУ «ОЮА», 2022. 151 с.
5. Кірейцев Г. Г. Облік у системі інформаційного забезпечення управління підприємством : монографія. Житомир : ЖДТУ, 2020. 148 с.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна:

1. Бірюкова Т.Л., Спрінсян В.Г. Ресурси та технології інформаційного менеджменту : навч. посіб. 2-ге вид. Одеса : ОНПУ, 2022. 248 с.
2. Бортніков С. В. Технології блокчейн у фінансовій сфері: перспективи та ризики. *Вісник НБУ*. 2020. № 2. С. 14–21.
3. Бутенко Т.А. Інформаційні системи та технології : навчальний посібник / Т.А.Бутенко, В.М. Сирий. - Харків: ХНАУ ім. В.В. Докучаєва, 2020. 207 с.
4. Воробйов О. М. Криптовалюти як нова форма грошей: економічна природа і регулювання. *Економічний простір*. 2021. № 175. С. 25–33.
5. Кононенко Ж.А., Грибовська Ю.М., Карнаухова Г.В. Інформаційно-аналітичне забезпечення у системі управління суб'єктом господарювання. *Економіка та суспільство*, 2023. (47). URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-74>
6. Троцько В.В. Методи штучного інтелекту: навчально-методичний і практичний посібник. Київ: Університет економіки та права «КРОК», 2020. 86 с.
7. Цифрова економіка : підручник / Т. І. Олешко, Н. В. Касьянова, С. Ф. Смерічевський. Київ: НАУ, 2022. 200 с.

Додаткова:

1. Дурман М. О. Інформаційний менеджмент як складова державної інформаційної політики. *Вісник Херсонського національного технічного університету*. 2020. No4 (75). URL: <http://journals.kntu.net.ua/index.php/visnyk/article/view/588>
2. Закон України «Про віртуальні активи» від 17.02.2022 № 2074-IX // *Відомості Верховної Ради України*. 2022. № 13.
3. Інформаційні системи в менеджменті: Методичні рекомендації до практичних, лабораторних занять та самостійної роботи / Укладачі: І.В. Мосійчук, А.А. Ковпака. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2021. 33 с.
4. Інформаційні системи і технології в управлінні. Конспект лекцій для студентів СО “Магістр” заочної форми навчання спеціальності 073 Менеджмент освітньо-професійна програми “Менеджмент у судовій сфері” галузі знань 07 Управління та адміністрування. Вінниця: ДонНУ імені Василя Стуса, 2021. 160 с.
5. Кононенко Ж.А., Гасій О.В., Кононенко О.А. Муніципальні послуги в інформаційному середовищі. *Інфраструктура ринку*. 2023. No 71. С. 63-69. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2023/71_2023/14.pdf
6. Менеджмент; теорія, практика і мистецтво управління: навчальний посібник. Одеський національний технологічний університет, 2024. 473с.
7. Рогоза М.Є., Перебийніс В.І., Кононенко Ж.А., Миколенко І.Г. Advance in information support for business management in the context of digital economy (Розвиток інформаційного забезпечення управління бізнесом у контексті

цифрової економіки). *Економіка: реалії часу*. 2024. URL: <https://economics.net.ua/files/archive/2024/No1/50.pdf> DOI: 10.15276/ETR.01.2024.6

8. Цифрові комунікації: навчальний посібник із дисципліни «Медіавиробництво: промоція». Д. О., Олтаржевський. Київ : ННІЖ КНУ імені Тараса Шевченка, 2023. 120 с

9. Цифрові технології в економічних дослідженнях з використанням фундаментальних наук: Матеріали IV Міжвузівської науково-практичної конференції 03 листопада 2023 р. Одеса: Одеський торговельно-економічний фаховий коледж, 2023. 94 с.

10. European Central Bank. Crypto-Assets: Implications for financial stability, monetary policy, and payments and market infrastructures. – ECB Occasional Paper Series № 247, 2022.

11. Piatnychuk I., Boryshkevych I. Online Tools in Providing Feedback in Management. *Journal of Vasyl Stefanyk Precarpathian National University*. 2022. Vol. 9. No 3.

**Зразок оформлення титульного аркушу звіту про
виконання лабораторної роботи**

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**Кафедра бізнес-адміністрування і менеджменту зовнішньоекономічної
діяльності**

ЗВІТ

про виконання лабораторної роботи №_____

**з навчальної дисципліни «ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНЕ
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ В МЕНЕДЖМЕНТІ»**

**Перевірив (ла):
викладач кафедри
бізнес-адміністрування
і менеджменту
зовнішньоекономічної
діяльності
П. І. Б**

**Виконав (ла):
студент(ка) _ курсу, _ групи
факультету менеджменту
П. І. Б**

**Запоріжжя
(рік)**

Навчально-методичне видання

Навчальне видання
(українською мовою)

Бікулов Дамір Тагірович
Довгополова Тетяна Василівна
Олійник Олександр Миколайович
Маркова Світлана Вікторівна
Головань Ольга Олексіївна
Маказан Євгенія Василівна

ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ В МЕНЕДЖМЕНТІ

Методичні рекомендації до лабораторних робіт
для здобувачів ступеня вищої освіти магістр
спеціальності «Менеджмент»
галузі знань Управління та адміністрування

Рецензент К.В. Петрова
Відповідальний за випуск Д.Т. Бікулов
Коректор О.О. Головань